

**HUBUNGAN DI ANTARA PERSEKITARAN KERJASAMA
DAN KECERDASAN EMOSI DALAM MEMPENGARUHI
PRESTASI KERJA**

MOHAMAD RAZMI BIN MAT SEHAT

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2004**

**HUBUNGAN DI ANTARA PERSEKITARAN KERJASAMA DAN
KECERDASAN EMOSI DALAM MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA**

Tesis ini diserahkan kepada Unit Pengajian Siswazah
Jabatan Hal Ehwal Akademik sebagai memenuhi
sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia.

Oleh
MOHAMAD RAZMI BIN MAT SEHAT

© Mohamad Razmi Bin Mat Sehat, 2004

Hak cipta terpelihara



Fakulti Pengurusan Perniagaan
(Faculty of Business Management)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

MOHAMAD RAZMI BIN MAT SEHAT

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of)

Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

HUBUNGAN DI ANTARA PERSEKITARAN KERJASAMA DAN KECERDASAN

EMOSI DALAM MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi
bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in form and content and that a satisfactory knowledge of the field
is covered by the project paper).

Nama Penyelia : Prof. Madya Dr. Khulida Kirana Yahya
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh :
(Date)

4/4/2004

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Fakulti Pengurusan Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

DEKAN

FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

06010 SINTOK

KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan di antara persekitaran kerjasama dan kecerdasan emosi dalam mempengaruhi prestasi kerja. Objektif kajian ini adalah untuk (i) mengkaji hubungan di antara persekitaran kerjasama dengan prestasi kerja; (ii) mengkaji hubungan di antara persekitaran kerjasama dengan kecerdasan emosi; (iii) mengkaji hubungan di antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja; (iv) mengenalpasti samaada wujud perbezaan di antara faktor demografi dalam mempengaruhi prestasi kerja dan (v) mengenalpasti hubungan di antara persekitaran kerjasama dan prestasi kerja jika wujudnya kecerdasan emosi.

Pengumpulan data dilakukan melalui kaedah soal selidik dan data dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 11. Sampel kajian terdiri daripada 278 orang kakitangan bukan eksekutif Telekom Malaysia di Kedah dan Perlis yang dipilih secara persampelan rawak mudah. Daripada jumlah tersebut, hanya 158 (57%) orang soal selidik telah dikembalikan kepada penyelidik. Pengujian hipotesis satu, dua, tiga dan lima melalui kaedah korelasi pearson dan regresi digunakan untuk mengukur hubungan di antara pemboleh ubah kajian. Manakala hipotesis empat menggunakan ujian-t dan ANOVA untuk melihat perbezaan di antara faktor demografi dengan prestasi kerja.

Dapatan kajian menunjukkan tiga hipotesis dapat diterima iaitu hipotesis satu wujud hubungan di antara persekitaran kerjasama dengan prestasi kerja, hipotesis dua wujud hubungan di antara persekitaran kerjasama dengan kecerdasan emosi dan hipotesis tiga wujud hubungan di antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja. Manakala hipotesis empat dan lima ditolak kerana hipotesis empat tidak wujud perbezaan di antara faktor demografi dengan prestasi kerja dan hipotesis lima tidak wujud hubungan di antara persekitaran kerjasama dan prestasi kerja dengan wujudnya kecerdasan emosi. Oleh itu, keputusan kajian ini telah menjawab objektif kajian dan dapatan kajian juga menunjukkan kerangka konseptual dapat digunakan dalam konteks Malaysia.

Berdasarkan dapatan ini, cadangan telah dikemukakan bagi meningkatkan kajian ini pada masa akan datang. Kajian mencadangkan agar memperluaskan kajian ini dalam profesion atau bidang lain seperti pendidikan dan undang-undang. Kajian ini juga dapat dijadikan landasan untuk mengkaji secara mendalam tentang aspek persekitaran kerjasama, kecerdasan emosi dan prestasi kerja. Selain itu juga, satu prosedur untuk memudahkan pengkaji mendapatkan maklumat di dalam sesebuah organisasi juga perlu ditingkatkan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the relationship between collaborative climate and emotional intelligence influence on job performance. The research objective were to (i) examine the relationship between collaborative climate with job performance; (ii) examine the relationship between collaborative climate with emotional intelligence; (iii) examine the relationship between emotional intelligence with job performance; (iv) determine which is existing differences between demographic factors influence on job performance and (v) determine the relationship between collaborative climate and job performance if existing emotional intelligence.

A questionnaire was used to collect data that was then analyses using the *Statistical Package for Social Science* (SPSS) version 11. 278 respondent's non-executive of Telekom Malaysia in Kedah and Perlis as a research sampling. The respondents were selected by convenience sampling technique. From the total, only 158 (57%) a questionnaire were to return back. Pearson correlation method and regression was applied for a hypotheses one, two, three and five testing in order to measure the significant relationship between variables. Other wise, T-test and ANOVA were used to show the differences demographic factors influence on job performance.

The results show that three hypotheses were being accepted that is hypotheses one existed significant relationship between collaborative climates with job performance, hypotheses two existed significant relationship between collaborative climate with emotional intelligence and hypotheses three existed significant relationship between emotional intelligence with job performance. Beside that, hypotheses four and five were rejected because hypotheses four show there were no existed differences between demographic factors with job performance and hypotheses five there were no significant relationship between collaborative climate and job performance if existed emotional intelligence. So, the result answered and support the research objective and the framework developed based on literature review can likely be applied in Malaysian context.

Based on the result, some suggestions have been offered based on these findings to enhance this research in future. The study suggested that the research could be extending in other profession or field like education and legal. This research could be used as a foundation to do further research studies in this concept that is collaborative climate, emotional intelligence and job performance. In addition, one procedure to easier researcher get information in any organization must be provide and to improvement.

PENGHARGAAN

Syukur Allhamdulillah ke hadrat Allah SWT, kerana dengan limpah kurnia-Nya maka kajian ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Sekalung penghargaan dan ucapan terima kasih buat Prof. Madya Dr. Khulida Kirana Yahya, selaku penyelia tesis yang banyak memberi bimbingan, bantuan, dorongan serta tunjuk ajar sepanjang penyediaan tesis ini.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga atas kerjasama yang telah diberikan oleh pihak Telekom Kedah dan Perlis serta kakitangan yang terlibat sebagai responden dalam kajian ini.

Tidak lupa ucapan terima kasih kepada semua rakan seperjuangan terutama Amy, Zex, Kamarul, Syikin, Faziha, Azie serta rakan-rakan yang lain kerana telah banyak membantu dan memberi dorongan sehingga kajian ini selesai dijalankan. Jasa dan bantuan kalian semua hanya Tuhan sahaja yang dapat membalasnya.

Akhir sekali, penghargaan dan kasih sayang paling istimewa buat ibunda, Siti Khatijah Binti Sarbini, kakak dan adik yang telah banyak memberi sokongan dan nasihat agar terus belajar dengan bersungguh-sungguh. Jasa kalian amat dihargai dan tidak akan dilupakan.

ISI KANDUNGAN

Muka surat

KEBENARAN MERUJUK TESIS	i
ABSTRAK (BAHASA MELAYU)	ii
ABSTRACT (BAHASA INGGERIS)	iii
PENGHARGAAN	iv
ISI KANDUNGAN	v
SENARAI RAJAH	viii
SENARAI JADUAL	ix

BAB SATU : PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	4
1.3 Persoalan Kajian	5
1.4 Objektif Kajian	6
1.5 Kepentingan Kajian	6
1.6 Skop Kajian	7
1.7 Andaian	8
1.8 Batasan Kajian	8
1.9 Definisi Konsep	9
1.10 Kesimpulan	12

BAB DUA : ULASAN KARYA

2.1 Pengenalan	13
2.2 Persekitaran Kerjasama	13
2.2.1 Budaya Organisasi	16
2.2.2 Penyelia Terdekat	18

2.2.3 Sikap Pekerja	20
2.2.4 Sokongan Kumpulan Kerja	21
2.3 Kecerdasan Emosi	24
2.3.1 Kesedaran Diri	29
2.3.2 Mengurus Emosi	29
2.3.3 Motivasi Diri	30
2.3.4 Hubungan Yang Baik	30
2.3.5 <i>Emotional Mentoring</i>	31
2.4 Prestasi Kerja	32
2.5 Kecerdasan Emosi dengan Prestasi Kerja	34
2.6 Kecerdasan emosi dengan prestasi akademik	36
2.7 Perbezaan demografi dengan prestasi kerja	37
2.8 Kerangka Konseptual	39
2.9 Hipotesis	41
2.10 Kesimpulan	42

BAB TIGA : METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan	43
3.2 Reka Bentuk Kajian	43
3.3 Lokasi Kajian	44
3.4 Populasi dan Persampelan	44
3.5 Pemboleh Ubah Kajian	45
3.6 Pembentukan Soal Selidik	45
3.7 Kajian Rintis	52
3.8 Pengumpulan Data	54
3.9 Analisis Data	55
3.10 Analisis Faktor	57
3.11 Analisis Ujian Kesahan Dan Kebolehpercayaan	61
3.12 Latarbelakang Responden	62
3.13 Kesimpulan	65

BAB EMPAT: DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan	66
4.2 Pengujian Hipotesis	66
4.3 Kesimpulan	82

BAB LIMA : PERBINCANGAN

5.1 Pengenalan	83
5.2 Perbincangan	83
5.3 Kesimpulan	91

BAB ENAM : KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1 Pengenalan	92
6.2 Kesimpulan	92
6.3 Cadangan	94
Bibliografi	96

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Soal selidik kajian
- Lampiran 2 : Keputusan analisis faktor
- Lampiran 3 : Keputusan ujian kebolehpercayaan
- Lampiran 4 : Keputusan analisis demografi
- Lampiran 5 : Keputusan hipotesis

SENARAI RAJAH

RAJAH

MUKA SURAT

2.1 Kerangka konseptual

40

SENARAI JADUAL

JADUAL	MUKA SURAT
3.1 Definisi operasi dan item bagi persekitaran kerjasama	47
3.2 Definisi operasi dan item bagi kecerdasan emosi	49
3.3 Definisi operasi dan item bagi prestasi kerja	51
3.4 Keputusan ujian kebolehpercayaan	53
3.5 Keputusan analisis faktor bagi persekitaran kerjasama	59
3.6 Keputusan analisis faktor bagi kecerdasan emosi	60
3.7 Nilai kebolehpercayaan setiap pemboleh ubah	62
3.8 Latar belakang responden	64
4.1 Korelasi di antara persekitaran kerjasama dengan prestasi kerja	68
4.2 Regresi di antara persekitaran kerjasama dengan prestasi kerja	69
4.3 Korelasi di antara persekitaran kerjasama dengan kecerdasan emosi	70
4.4 Korelasi di antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja	72
4.5 Regresi di antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja	73
4.6 One-Way ANOVA di antara umur dengan prestasi kerja	75
4.7 Ujian-t di antara jantina dengan prestasi kerja	75
4.8 One-Way ANOVA di antara taraf perkahwinan dengan prestasi kerja	76
4.9 One-Way ANOVA di antara tahap pendidikan dengan prestasi kerja	77
4.10 One-Way di antara tempoh perkhidmatan dengan prestasi kerja	77
4.11 Ujian-t di antara lokasi kerja dengan prestasi kerja	78
4.12 Keputusan analisis regresi	81
4.14 Keputusan pengujian hipotesis	82

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Pembangunan pesat ekonomi dunia telah memaksa organisasi untuk meningkatkan daya saing terutamanya dari segi produk dan juga kualiti perkhidmatan. Organisasi bersaing di antara satu sama lain untuk mewujudkan kelebihan persaingan di antara mereka. Oleh itu, setiap organisasi perlu meningkatkan mutu perkhidmatan yang diberikan dan perlu membangunkan pekerja agar dapat memberikan kualiti kerja yang baik.

Setiap organisasi dan pekerja seharusnya mengambil langkah bijak bagi merealisasikan matlamat untuk meningkatkan produktiviti dan juga kualiti perkhidmatan. Oleh itu, organisasi perlu menitikberatkan aspek persekitaran kerjasama di kalangan pekerja kerana melalui aspek ini, para pekerja dapat bekerja dengan baik disamping dapat berkongsi pengalaman dan juga pengetahuan dengan pekerja lain. Kerjasama yang baik di kalangan pekerja akan membantu mereka menjalankan tugas yang diamanahkan disamping meningkatkan mutu kerja. Selain itu, secara tidak langsung ini akan meningkatkan lagi kecerdasan pemikiran dan kemahiran di kalangan pekerja di dalam organisasi.

Menurut Palmer & Dunford (1997), kerjasama di antara organisasi menjadi penting dalam peningkatan latihan perniagaan. Kerjasama di dalam organisasi ini menjadi fokus

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Baron, R.A. (1990). Positive effects on conflict: A cognitive perspective. *Employee Responsibilities and Rights Journal*. (4): 25-36.
- Bar-On, R. & Parker, J.D.A. (2000). *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment and Application at Home, School and in the Workplace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Beyerlein, M. M., Freedman, S., Mcgee, C. & Moran, L. (2003). *Beyond Teams: Building the Collaborative Organization*. San Francisco: Jossey Bass.
- Chatfield, C. & Collins, A.J. (1980). *Introduction to Multivariate Analysis*. London: Chapman and Hall.
- Cherniss, C. & Goleman, D. (2001). *The Emotionally Intelligence Workplace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dastmalchian, A., Blyton, P. and Adamson, R. (1991). *The Climate of Workplace Relations*. London: Chapman and Hall.
- Davis, D. (1996). *Business Research for Decision Making*. 4th ed. United States: Wadsworth Publishing Company.
- Denison, D.R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: John Wiley & Sons.
- Deshpande, R. & Farley, J.U. (2004). Organizational culture, market orientation, innovativeness and firm performance: an international research odyssey. *International Journal of Research in Marketing*. 21: 3-22.
- Dulewicz, Higgs, M. (2000). *Emotional Intelligence : A Review and Evaluation Study*. Henley Management College, Henley-On Thames.
- Eaton, M. L. (1983). *Multivariate Statistics*. New York: John Wiley & Sons.
- Gardner, L. & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership and Organizational Development Journal*. 23: 68-78.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

- Goleman, D. interview by Anne Fisher (1998). Success secret: A high emotional IQ, *Fortune*. 138 (8): 293-295.
- Gordon, J.R. (1993). *A Diagnostic Approach to Organization Behavior 4th ed.* Boston: Allyn & Bacon.
- Greenberg, M. M. (1980). *Human Behavior Improving Performance at Work*. Viridinia: Rostom Publishing Company Inc.
- Grunberg, M. (1980). *Understanding Job Satisfaction*. New York: John Wiley & Sons.
- Higgs, M. & Aitken, P. (2003). An exploration of the relationship between emotional intelligence and leadership potential. *Journal of Managerial Psychology*. 18(8): 814-823.
- Huxham, C. (1996). *Creating Collaborative Advantage*. London: SAGE Publications.
- Ireland, R., Duane, H. (1999). Achieving and maintaining strategic competitiveness in the 21st century: the role of strategic leadership. *Academy of Management Executive*. (13): 43-63.
- Holton, J. A. (2001). Building trust and collaboration in a virtual team. *An International Journal*. 7 (¾): 36-47.
- Johnson, R.P. and Indvik, J. (1999). Organizational benefits of having emotionally intelligent managers and employees. *Journal of Workplace Learning*. 11: 84-88.
- Jordan, P.J. et al. (2002). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human Resource Management Review*. 12 (2): 195-214.
- Judith, A. R. (1978). *Personnel: The Management of Human Resources*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Juhary Ali. (1998). *Perlakuan Organisasi*. Shah Alam: Fajar Bakti.
- Khaleque, A. & Rahman, M.A. (1987). Perceived importance of job facts and overall job satisfaction of industrial workers. *Human Relations*, 40 (7):401-416.
- Maimunah Aminuddin (1994). *Pengurusan Sumber Manusia*, Terjemahan. Kuala Lumpur: Fajar Bakti.
- Maimunah Ismail dan Asma Ahmad (1996). Iklim organisasi dan perkaitannya dengan prestasi kerja Pegawai Perundingan Perbadanan Produktiviti Negara. *Dinamika Sosial*. 1 (1): 23-33.

- Martin, D. C. & Bartol, K. M. (1991). *Management*. U.S: Mc Graw-Hill Company.
- Moran, M.T. (2001). Collaboration and the need for trust. *Journal of Educational Administration*. 39 (4): 308-331.
- Mottaz, C. (1986). Gender differences in work satisfaction, work related reward and value the determinants of work satisfaction. *Human Relations*, 39 (4): 359-376.
- O'Connor, S., Wells, A. & Collier, M. (2002). A study of collaboration storage of library resources. *Library Hi Tech*. 20 (3): 258-269.
- Palmer, I. & Dunford, R. (1997). Organizing for hyper competition: New organizational forms for a new age?. *New Zealand Strategic Management*. 2 (4): 38-45.
- Pashiardis, G. (2000). School climate in elementary and secondary schools. *Cypriot Principals & Teachers*. 14 (5): 224-237.
- Rajagopalan, N. (1996). Managing with emotional intelligence. *The Hindu Online*, 27A.
- Rebecca, A. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. *The Journal of Psychology*. 134 (2): 169-184.
- Renn, W. R. & Fedor, D. B. (2001). Development and field test of a feedback seeking, self efficacy and goal setting model of work performance. *Journal of management*. 27:563-583.
- Renner & Jean, C. (1996). An experimental investigation of work standards: Anchors on performance on revised task (continuous improvement). *Unpublished doctoral dissertation*. University of Colorado at Boulder.
- Robbins, S.P. (1998). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rohana Yusof (2003). *Penyelidikan Sains Sosial*. Pahang: PTS Publications & Distribution Sdn Bhd.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. 9:185-211.
- Schein, E. H. (1994). Organizational, Culture and leadership. In Hampden, C. & Turner. *Corporate Culture*. London: Piatkus.
- Schutte, N., Malouff, J., Hall, E., Haggerty, D., Cooper, J., Golden, D., & Dornheim, L. (1998). *Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence*. *Personality and Individual Differences*. 25:167-177.

- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business 4th: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sheridan J. Coakes, Lyndall G.S. (2003). *SPSS Analysis Without Anguish Version 11.0 for Windows*. John Wiley & Sons.
- Shuman, J., Twombly, J. and Rottenberg, D. (2001). *Collaborative Communities: Partnering for Profit in the Networked Economy*. Dearborn Trade.
- Szilagi, A. D. Jr. & Wallace, M. Jr. (1990). *Organizational Behavior and Performance*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Co.
- Tishler, L., Biberman, J. and Mckaege, R. (2002). Linking emotional intelligence, spiritually and workplace performance. *Journal of Managerial Psychology*. 17: 203-218.
- Urch-Druskat V. & Wolff B.S. (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review*.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at Work*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Wickstrom G., et al. (1998). Factors related to good group performance in nursing. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 22 (4-5): 327-331.
- Williams, W., & Strenberg, R. (1998). Group intelligence: Why some groups are better than others. *Intelligence*, 12(4):351-377.
- Wong C.S. & Law K.S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly*. 13(3): 243-274.